

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Restoran Panties Pizza Batu)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Anisa Wahyu Dyasti

201410160311041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Restoran Panties Pizza Batu)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Anisa Wahyu Dyasti

201410160311041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

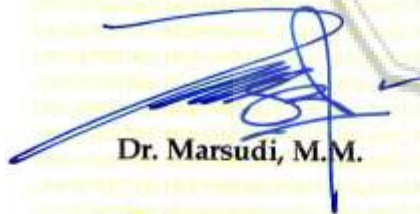
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Restoran Panties Pizza Batu)

Oleh :

Anisa Wahyu Dyasti
201410160311041

Diterima dan disetujui
pada tanggal 17 Juli 2018

Pembimbing I,


Dr. Marsudi, M.M.

Pembimbing II,

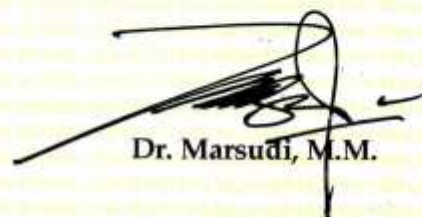

Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. Saah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Restoran Panties Pizza Batu)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Anisa Wahyu Dyasti
NIM : 201410160311041
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 17 Juli 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, M.M.
Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.
Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.
Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Selasa 17 Juli 2018

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : Anisa Wahyu Dyasti

No. Induk : 201410160311041

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Rahmad Wijaya, M.M.	77	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	77,5	
3.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	80	
4.	Dr. Marsudi, M.M.	80	

Nilai rata-rata : 78,6 / B+

Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus *)

Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Wakil Dekan I,

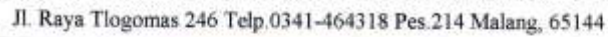
Dr. Widayat, M.M.


Malang, 17 Juli 2018

Ketua Tim Penguji,

Dr. Rahmad Wijaya, M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu



No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	fabel 1.1. Satuanya apa?	✓	 9/11 LA 9/8
2.	Def op. harga, kepuasan	✓	
3.	Waktu penyebutan kuesioner	✓	
4.	Pembahasan		

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

JURUSAN MANAJEMEN
FE-UMM




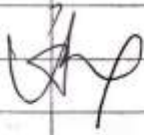


NAMA : Anisa Wahyu Dyatti










NIM/IPK/Konsent : 20110160311041






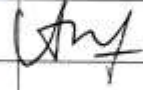


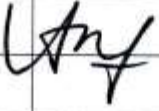
Tgl. SK Bimbingan :

Alamat/Tlp/HP : Perum Oma Campus Blok AA1-05 / 081331789200

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Pantes Pizza Batu)

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
5/10	Revisi frame paragraf		
24/10/17	kt. kaldu; isi paragraf; apa- paragraf? revisi? variabel & rumus diberi halaman? Revisi kt. kaldu		
6/11/17	Isi paragraf; Rumus/figur dan- dari? paragraf		
13/11	- Alur latar belakang - Definisi operasional - indikator - dll → lihat draft		
24/11	- Latar belakang - teori - def ops - variabel - analisis data		
29/11/17	Revisi kt. kaldu & unit objek; indikator & Revisi lagit		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
14/12/17	Revisi indikator ² yg signifikan 2. Catatan ² yg ada		
18/12/17	Disetujui yg signifikan, semua proposisi		
20/12	Revisi proposisi → siapa siapa		
20/2 ¹⁸	Isi bab I - III → perbaikan - data belakang diseperti - metrik - daftar pustaka		
23/2/18	Revisi penul. indikator; indikator ² 2. Daftar pustaka		
26/2/18	Revisi indikator dan indikator ² 2. Daftar pustaka		
28/2	Revisi metrik - konsisten sudah - daftar pustaka (y) - analisis data		
15/3/18	Disetujui yg signifikan, semua proposisi		
19/3	analisis data yg disesuaikan dg skala variabel/ indikator atau daftar pustaka di y disesuaikan dg alat matematik data → cek + perbaikan → benar uji coba		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
24/10	Revisi print out uz kepusan & probabilitas dan bab II		
27/3	- spasi diperbaiki - penulisan penelitian pada hipotesis ditam baha → jgn hanya satu - uji eta		
4/4	Dialas lagi hasil print outnya & bereskan pd print. keraga		
28/5	- format penulisan - manfaat peneliti - digambarkan siapa digambarkan - bab II diperbaiki → karak teristik usunde, penulisan		
6/6	Revisi hasil penelitian dan penulisan		
7/6	perbaiki bab II → V		
4/7	Revisi hasil peneliti, penulisan Singkat, Sam & Daftar Pustaka		
5/7	Revisi uz penulisan		
7/7	longkopi → siapkan uji		

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Anisa Wahyu Dyasti**

Nim : 201410160311041

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Panties Pizza Batu)** adalah hasil karya saya dan didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disebuah Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diteliti atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur **PLAGIASI**, Saya bersedia **SKRIPSI INI DIGUGURKAN**, dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, Serta diproses dengan ketentuan yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sebagai sumber pusataka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTI NON EKSEKUTIF** Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan

Malang, 29 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan



Anisa Wahyu Dyasti

KATA PENGANTAR

Assallamuallaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan kepada saya kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini, serta saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak bahwa pada akhirnya saya berhasil menuntaskan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Restoran Panties Pizza Batu).

Penulis menyadari atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mendapatkan banyak saran dan ilmu yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah bersangkutan pada proses penyusunan skripsi ini. Atas segala rasa hormat dan terima kasih, penulis ucapan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang luas atas segala anugrah-Nya. Sungguh Maha Besar atas Kekuasaan- Mu.
2. Dr. Fauzan M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr Marsudi, M.M selaku pembimbing I dan Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah banyak membantu, membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Manajemen yang telah membagi dan memberikan pengetahuan yang lebih selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun do'a nya dan terus mendukung proses penelitian ini dengan tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat Sejati saya Merry Agustin, Eka Fitriani, Nur Fadhillah Khairani dan Upla Apriliani, sampai ketemu dikesuksesan kita di masa depan.
8. Teman-teman Manajemen 2014 A yang memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.

9. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulisan sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT, Maka penulisan ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan penguji untuk menuju kesempurnaa manusia. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, 13 Juli 2018

Penulis,

Anisa Wahyu Dyasti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Produk	14
3. Kualitas Layanan	16
4. Harga	18
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka pikir	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu penelitian	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Definisi Operasional.....	27
E. Sumber Data	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Penskalaan	30
H. Uji Instrumen penelitian.....	31

1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
I. Teknik Analisis Data	33
J. Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Responden.....	37
B. Karakteristik Responden.....	37
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	38
3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	38
4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	39
5. Pengelompokkan Responden Berdasarkan pendapatan perbulan.....	40
C. Uji Instrumen	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
D. Hasil Analisis Data	43
1. Analisis Regresi Logistik	43
2. Uji Hipotesis	45
E. Pembahasan	48
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Panties Pizza Batu.....	48
2. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Panties Pizza Batu.....	48
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Panties Pizza Batu	49
4. Kualitas Layanan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Panties Pizza Tahun 2016.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Tingkat Penilaian Jawaban	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Responden Pendapatan	40
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.8 Hasil Regresi Logistik.....	43
Tabel 4.9 Hasil Prediksi Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
--------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Skor Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Logistik



DAFTAR PUSTAKA

- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Collin. 2003. Partitioning country-of-origin effects: Consumer evaluations of a hybrid product. *Journal of International Business Studies*, 24, 291±306.
- Ghozali, Imam .2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- . .2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 20. Edisi Keenam. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Irawan, Handy , 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1*. Edisi 12. Penerbit : Erlangga. Jakarta.
- . . 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, dan K.L. Keller. 2006. *Marketing Manajemen*, 12th Edition. New Jersey: Prentice Hall
- . . 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Penerbit : Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Putra, J. S. 2012. Dimensi Kualitas Layanan. ”<https://iputujuniarthasemara Putra.wordpress.com/2012/09/23 /dimensi-kualitas-layanan/>”. [diakses pada 15 Juli 2018]
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta

- Saladin D. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Linda Karya : Bandung
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Jakarta.
- . . 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Swasta, B. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua : Yogyakarta
- . 2001. *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Cetakan IV, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Walker Orville C. , Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran Aplikasi Software SPSS*. Penerbit UMM Pres. Malang
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta. BP-FKIP UMS.
- Wiyono. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2.0* Penerbit STIM YKPN. Yogyakarta